

# L'ÉVOLUTION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE USAGES, STRUCTURES ET PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION-DOCUMENTATION

**Sophie RANJARD**

Kynos sarl

■ De nombreuses évolutions technologiques et économiques ont récemment impacté la fonction information-documentation. De par la dématérialisation et l'usage croissant du "cloud", le contexte de l'information dans les entreprises a profondément changé et l'essor des logiciels documentaires a remis en perspective les acteurs informatiques. Parallèlement, les fonctions support ont été affectées par les politiques économiques de fusion et de mutualisation. Se basant sur des enquêtes et une longue observation de terrain, Sophie Ranjard explicite, dans cet article, comment les structures documentaires se sont adaptées à ces évolutions et comment les professionnels du domaine ont pu redéfinir leurs compétences dans un environnement où l'autonomie des usagers et la dilution de la fonction documentaire incitaient certains à prédire leur disparition. En guise de conclusion, elle nous partage quatre conseils susceptibles d'aider les professionnels de l'information-documentation à repositionner leur offre de service dans les entreprises.

■ Tal van technologische en economische ontwikkelingen hebben recente een weerslag gehad op de informatie- documentatiefunctie. Door de dematerialisatie en het toenemende gebruik van de cloud is de context van informatie in bedrijven ingrijpend veranderd, en de opkomst van documentatiesoftware heeft de informaticabedrijven opnieuw in perspectief geplaatst. Tegelijkertijd werden de ondersteunende functies getroffen door economische maatregelen zoals fusies en onderlinge verdeling. Aan de hand van onderzoeken en een lange terreinverkenning licht Sophie Ranjard in dit artikel toe hoe documentatievoorzieningen zich aangepast hebben aan deze evoluties. Ze legt uit hoe vakmensen in dit gebied hun competenties hebben kunnen herdefiniëren in een omgeving waarin de autonomie van de gebruikers en de verwatering van de documentaire functie sommigen ertoe hebben aangezet om hun verdwijning te voorspellen. Tot slot deelt ze vier tips met ons die mogelijk de informatie- en documentatieprofessionals kunnen helpen om hun dienstenaanbod in de bedrijven te herpositioneren.

La fonction information-documentation a été fortement impactée ces dernières années par de nombreuses évolutions : du point de vue technique, la dématérialisation des documents a permis la recherche directe de l'information interne et externe par les usagers, plus récemment la montée en charge du "cloud" démultiplie les occasions d'accès à l'information. Côté outils, les plates-formes de veille sont plus facilement paramétrables et les portails documentaires sont composés de briques logicielles multiples - SIGB, CMS, moteurs...- qui permettent la personnalisation des fonctions et des interfaces. En parallèle, on assiste dans les

organismes publics et privés à un retour en force des Directions informatiques avec le paramétrage des logiciels libres, ce qui rappelle le pouvoir des directions informatiques dans les années 80, au début de l'informatique documentaire.

Du point de vue économique, les fusions d'entreprises se sont multipliées en 2015 et 2016 et les fonctions support ont été les premières à en subir les conséquences. Dans la fonction publique d'Etat, la mutualisation<sup>1</sup> de Services dans le cadre de réseaux documentaires a redistribué les fonctions documentaires et la Révision Générale des Politiques Publiques mise en place en

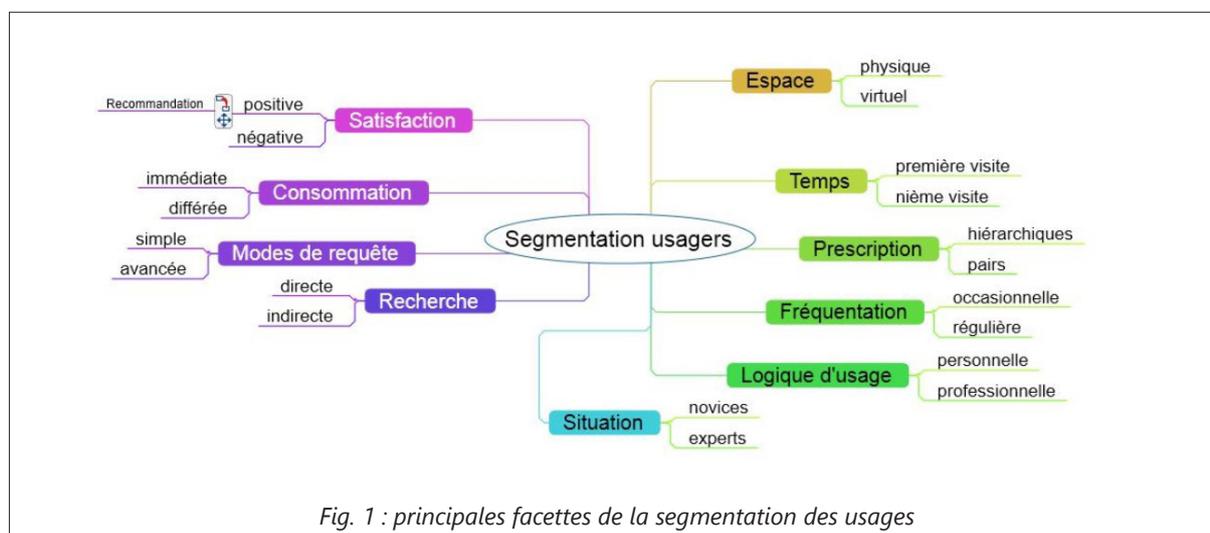


Fig. 1 : principales facettes de la segmentation des usages

2007 et poursuivie depuis a limité les recrutements dans la fonction publique d'Etat.

Nous allons dresser un portrait rapide des nouveaux usagers de l'information en entreprise, de l'évolution des structures documentaires et des fonctions / métiers porteurs en information-documentation.

## Des usages et des logiques d'usage

Pour étudier les usages et les usagers nous faisons appel à la notion de logique d'usage, popularisée par Claude Poissenot dans le milieu des bibliothèques<sup>2</sup>. La logique d'usage combine, pour simplifier, la motivation d'un individu, le contexte de son projet et l'expérience qu'il a acquise des méthodes et outils de recherche d'informations.

La figure n° 1 résume les principales facettes de la segmentation des usages.

Les combinaisons d'usages permettent de détecter des typologies d'usagers<sup>3</sup>.

Les résultats d'enquêtes menées en entreprise montrent que les usagers sont autonomes dans leurs recherches sur Internet / Intranet et ne font appel à des professionnels que pour des recherches complexes, pour lesquelles ils ne disposent pas du temps ou des outils adéquats. Avec une réserve toutefois concernant les droits d'accès aux banques de données : certains salariés sont en effet bloqués dans leurs recherches parce qu'ils ne peuvent pas accéder aux données utiles, pour des questions juridiques, statutaires ou tout simplement financières.

Si les citoyens sont majoritairement connectés en France, 54 % seulement des salariés ont accès à Internet en entreprise<sup>4</sup>. Et ceux-ci sont saturés d'informations sans réelle valeur ajoutée, sollicitées ou non. Par ricochet, les demandes d'informations sont aussi des demandes de services et de conseil pour lutter contre les "fake news"<sup>5</sup> et les livrables attendus se doivent aujourd'hui d'être accompagnés d'infographies significatives.

Les jeunes salariés présentent un cas de figure intéressant : ils sont certes plus matures que leurs aînés, ont largement fréquenté les bibliothèques universitaires ou services documentaires avec un suivi éventuel de formations aux bases de données et sont rompus à l'usage des réseaux sociaux. Ils sont aussi demandeurs d'accès à l'information, d'usages rapides, de "trucs et astuces" plutôt que de connaissance approfondie d'outils, laissés à la charge des professionnels. Et si les stratégies de recherche ne sont pas toujours très élaborées les taux de satisfaction restent toutefois positifs, vive la sérendipité !

## L'évolution des structures documentaires

Bien que nous ne disposions pas de chiffres sur les structures documentaires en entreprise et en institution, on peut affirmer que certaines structures "résistent" mieux que d'autres, notamment dans l'enseignement supérieur et de la recherche d'une part et dans les collectivités territoriales d'autre part. Dans les bibliothèques universitaires, la gestion des espaces physiques se conjugue avec celle des espaces virtuels et le rôle des salles de travail n'est plus à démontrer. Par ailleurs l'enseignement supérieur français jouit d'un bon rapport qualité / prix au niveau mondial et les services documentaires font partie de la panoplie de services mis en avant pour attirer les étudiants. Du côté des collectivités territoriales, celles-ci ont recruté dans les secteurs où l'Etat français se désengageait, mais les espaces physiques ont souvent disparu et la fonction de gestion des archives internes (records management) prend le pas sur les fonctions documentaires classiques.

L'enquête de 2016 de l'association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) sur les services attendus par ses adhérents et contacts<sup>6</sup> a montré que les entreprises du secteur privé étaient toujours présentes parmi les répondants, en nombre équivalent à celles du secteur public si l'on cumule les associations de droit privé aux entreprises proprement dites.

	Effectifs	Fréquence
Secteur public ou parapublic	 444	48,2 %
Entreprise privée	 294	31,9 %
Association, fondation	 136	14,8 %
Indépendant, autre statut	 47	5,1 %
<b>Total</b>	<b>921</b>	<b>100,0 %</b>

*Tab. 1 : Statuts des entreprises et institutions des professionnels répondants*

Les secteurs d'activité des répondants sont, par ordre décroissant, l'administration, la formation initiale et continue, la santé, l'action sociale, les médias, les activités juridiques, l'industrie (agroalimentaire, pharmacie...) la R & D, les banques et les assurances.

On peut noter aussi que le secteur privé continue à recruter comme le témoigne l'enquête d'insertion réalisée par l'Ecole des Bibliothécaires Documentalistes auprès des 3 promotions 2012-2015 des diplômés "Gestionnaires de l'information"<sup>7</sup> : sur 143 réponses, 60 % des anciens élèves travaillent dans le secteur privé, 32 % dans le secteur public ou parapublic, et 8 % dans des associations.

Il serait intéressant d'avoir des données sur le rattachement des structures dans les organigrammes mais nous manquons d'informations sur ce point<sup>8</sup>. Une ancienne enquête de 2005 signalait qu'une structure documentaire sur deux était rattachée dans l'organigramme à une Direction générale.

	Effectifs	Fréquence
Documentaliste	399	47%
Responsable Doc	146	17%
Bibliothécaire	66	8%
Veilleur	49	6%
Responsable veille	26	3%
Archiviste	19	2%
Chef de projet GED	18	2%
Chef de projet/AMOA	16	2%
Directeur de l'info	14	2%
Chargé de com	13	2%
Gestionnaire de BDD	13	2%
Responsable KM	13	2%
Occurrences < 10	58	7%
Total	850	100%

Tab.2 : Intitulés Métiers / fonctions proposées par les répondants

## L'évolution des fonctions / métiers

La notion de métier étant tellement mouvante, nous lui préférons celles de fonctions, voire de compétences : nous avons choisi de mettre en avant 4 axes de développement : le veilleur-analyste présent dans tous les secteurs d'activité, le doc controller dans l'industrie, l'animateur KM ou RSE avec sa vue transversale de l'entreprise et le chef de projet AMO qui s'inspire des méthodes agiles de l'informatique et des *fab labs*.

Ces fonctions, bien que distinctes, présentent des éléments convergents en termes de compétences :

analyse des besoins, choix et paramétrage d'outils, gestion de projet, animation de communautés internes ou externes à l'entreprise, livraison de produits et de services avec des infographies significatives (cf. les outils de datavisualisation).

L'enquête ADBS de 2016<sup>6</sup> a permis de lister les intitulés de fonctions citées par les répondants. Le tableau n°2 témoigne de la pérennité du terme "Documentaliste" qui semble résister au changement.

Si la fonction documentaire s'est bien diluée dans l'entreprise comme le faisaient remarquer les responsables et experts interviewés dans Archimag<sup>9</sup>, ceci peut constituer des opportunités pour les professionnels de l'info documentation : la mise en place de réseaux sociaux d'entreprise (RSE) en est une car elle permet de découvrir des usagers potentiels qui sortent parfois des cibles déjà connues. En France, 32 % des entreprises disposaient d'un réseau social d'entreprise en 2014<sup>10</sup> et 2 salariés sur 3 l'utilisaient d'après une enquête de la Cegos.

A titre d'exemple, on peut penser aussi à des mini ateliers centrés sur les sujets de veille de l'entreprise, préférables aux formations classiques jugées trop lourdes par une partie des salariés.

En guise de conclusion nous avons souligné 4 axes de *reporting* ou de services susceptibles d'aider les professionnels de l'information-documentation à repositionner leur offre de services : établir des mesures d'impact de l'aide apportée aux usagers, veiller en permanence sur les sujets tout en variant méthodes et points de vue, s'appuyer sur des prescripteurs pour conquérir de nouveaux usagers et organiser des événements pour donner de la visibilité aux structures et aux équipes : à l'heure du travail à distance, rien ne vaut un bon café et une table ronde pour redonner du tonus aux relations professionnelles.

### Sophie Ranjard

Responsable des études, Kynos sarl  
rue des Montiboeufs, 3  
75 020 Paris  
T : +33(0)1 40 30 23 23  
sranjard@kynos.info  
<http://www.kynos.info>

Mai 2017

## Notes

1. Points clés pour une mutualisation réussie, Odile Giraud et Sophie Ranjard, I2D vol.54 n°3, septembre 2017 (à paraître). <<http://www.adbs.fr/b-mutualisations-etat-des-lieux-et-enseignements-pole-2-b-points-cles-pour-une-mutualisation-reussie-152047.htm?RH=REVUE>>
2. Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête/ Claude Poissenot et Sophie Ranjard, Presses de l'ENSSIB, 2005. ISBN 2-910227-56-1, 350 p., (Bibliothèque numérique de l'ENSSIB). <<http://www.enssib.fr/presses/catalogue/usages-des-bibliotheques-0>>
3. Un usager, des usagers... Quelles typologies pour les utilisateurs des services d'information ? in Documentaliste Sciences de l'information, volume 46, n°3 août 2009. <<http://www.adbs.fr/usages-et-usagers-de-l-information-quelles-pratiques-hier-et-aujourd-hui-120674.htm?RH=1194946107527>>
4. Etat des lieux numérique de la France : notre pays face à la nouvelle donne numérique, 30 fiches d'analyse de la situation à la fin 2016, Cabinet Roland Berger / Google, janvier 2017. <[https://www.rolandberger.com/fr/Publications/pub\\_etat\\_des\\_lieux\\_num\\_rique\\_de\\_la\\_france.html](https://www.rolandberger.com/fr/Publications/pub_etat_des_lieux_num_rique_de_la_france.html)>
5. Decodex du journal Le Monde <<http://abonnes.lemonde.fr/verification>>
6. L'ADBS a mené l'enquête, vers une nouvelle offre de services, Sophie Ranjard, I2D, vol. 53 n°4, décembre 2016. <<http://www.adbs.fr/i2d-n-4-decembre-2016-dossier-la-qualite-variations-autour-d-une-notion-essentielle-159652.htm?RH=1426693578415>>
7. EBD (Ecole des Bibliothécaires Documentalistes), Insertion des promotions 2012-2015 des diplômés " Gestionnaires de l'information ". <<http://www.ebd.fr/gestionnaire-de-linformation-116>>
8. Information fournie par Sylvie Dalbin, ATD.
9. Archimag, Transition digitale, l'info doc relève le défi, guide pratique n°56, formule proposée par Jean-Philippe Accart et interviews de responsables repris dans le n° 302 de mars 2017.
10. Cegos : Résultats du baromètre "Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise" 25/10/2014. <<https://www.cegos.fr/actualites/Pages/resultats-barom%C3%A8tre-usages-et-impacts-digital-et-reseaux-sociaux.aspx>>